



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2011-360 d.d. 28 december 2011

(mevrouw mr. E.M. Dil-Stork, voorzitter, mevrouw mr. P.M. Arnoldus-Smit en mr. J.W.H. Offerhaus, leden, en mr. K. Schouten, plv. secretaris)

Samenvatting

Consument is grof onzorgvuldig met haar bank- en creditcardpas is omgegaan nu zij haar tas met daarin de bankpas en creditcard onbeheerd heeft achtergelaten in een niet afgesloten ruimte op haar werk. Hierdoor is een onbevoegde derde in de gelegenheid geweest de bankpas en creditcard ongemerkt weg te nemen. Een dergelijke handwijze is naar het oordeel van de Commissie grof nalatig in de zin van de Voorwaarden betaalrekeningen en betaaldiensten. De schade die Consument door de onbevoegde transacties heeft geleden dient derhalve in beginsel voor rekening van Consument te komen.

I. Procedure

De Commissie beslist met inachtneming van haar reglement en op basis van de volgende stukken:

- het door de Ombudsman Financiële Dienstverlening overgelegde dossier;
- het door Consument ondertekende vragenformulier, voorzien van een begeleidend schrijven, ontvangen op 10 januari 2011;
- het antwoord van Aangeslotene d.d. 17 mei 2011 met bijlagen;
- de repliek van Consument d.d. 16 juni 2011 met bijlage; en
- de dupliek van Aangeslotene d.d. 1 juli 2011 met bijlagen.

De Commissie heeft vastgesteld dat tussenkomst van de Ombudsman Financiële Dienstverlening niet tot oplossing van het geschil heeft geleid.

De Commissie heeft vastgesteld dat beide partijen het advies van de Commissie als bindend zullen aanvaarden.

De Commissie heeft partijen opgeroepen voor een mondelinge behandeling te Den Haag op vrijdag 14 oktober 2011. Aldaar zijn partijen verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

- 2.1 Consument houdt bij Aangeslotene een betaalrekening aan. In het kader daarvan zijn aan Consument een bankpas en een creditcard uitgereikt. Op het gebruik van de bankpas en creditcard zijn van toepassing de Algemene voorwaarden voor betaalrekeningen en betaaldiensten van de Rabobank 2009 (hierna te noemen: de Voorwaarden betaalrekeningen en betaaldiensten).
- 2.2 Op 23 november 2009 heeft Consument omstreeks 15.45 uur boodschappen gedaan en deze boodschappen afgerekend met haar bankpas. Vervolgens is zij naar haar werk gegaan. Consument is via de ingang aan de zijkant, die voor distributie wordt gebruikt



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

en niet was afgesloten, naar binnen gegaan. Via deze ingang kwam Consument in het magazijn terecht. Aan dit magazijn grenst het kantoortje. Onder een bureau in dit kantoortje heeft Consument haar tas met hierin haar portemonnee, waarin zich haar bankpas en creditcard bevonden gezet. Vervolgens is Consument naar de winkel gegaan.

- 2.3 In de winkel bemerkte Consument dat er een onbekende man in het magazijn stond. Deze man informeerde naar de prijs van een product. De echtgenoot van Consument was aan het werk in de winkel en heeft de man verder geholpen. De man is vervolgens de winkel uitgegaan en kwam later terug om meer informatie te vragen.
- 2.4 Op 24 november 2009 bemerkte Consument dat haar bankpas en creditcard zich niet meer in haar portemonnee bevonden en heeft zij deze laten blokkeren. Vervolgens heeft Consument op 25 november 2009 aangifte van diefstal van haar bankpas en creditcard gedaan bij de politie.
- 2.5 Met de bankpas resp. de creditcard van Consument bleken door een onbevoegde derde transacties te zijn verricht tot bedragen van in totaal € 3.500,- resp. € 1.472,50.

3. Geschil

- 3.1 Consument vordert van Aangeslotene vergoeding van de door haar als gevolg van de met de gestolen bankpas en creditcard door een onbevoegde derde gedane opnames en betalingen van totaal € 4.972,50, verminderd met het eigen risico van € 150,- per kaart.
- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag en stellingen:
 - Conform artikel 9 lid 2 van Hoofdstuk 7 van de Voorwaarden betaalrekeningen en betaaldiensten is Aangeslotene verplicht het bedrag van de onbevoegde transacties, verminderd met het eigen risico van € 150,- per kaart aan Consument terug te betalen. Consument heeft niet, zoals door Aangeslotene gesteld, grof nalatig gehandeld als bedoeld in Hoofdstuk 7, artikel 9 lid 4 van de Voorwaarden betaalrekeningen en betaaldiensten. Consument heeft haar tas met daarin haar bankpas en creditcard in het kantoortje uit het zicht onder het bureau geplaatst. Het kantoor is alleen bereikbaar via het magazijn. De toegangsdeur naar het magazijn is verboden voor onbevoegden. Dit is ook duidelijk kenbaar voor derden. Ook het kantoortje is niet bestemd voor onbevoegden, hetgeen is aangegeven door een bordje 'directie' op de deur. Het kantoortje was ook niet eenvoudig te bereiken via de winkel.

Nu de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening in haar uitspraak van 9 juni 2009 (Uitspraaknr. 2009-42) heeft geoordeeld dat het opbergen van een bankpas in een jaszak niet betekent dat sprake is van grove nalatigheid, valt niet in te zien waarom het opbergen van een pinpas door Consument op bovenvermelde wijze wel als grove nalatigheid valt aan te merken.



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

- 3.3 Aangeslotene heeft, kort en zakelijk weergegeven, het volgende verweer gevoerd:
- Consument is grof nalatig geweest ten aanzien van haar bankpas en creditcard, nu zij haar handtas met hierin haar portemonnee met bankpas en creditcard onder het bureau in het kantoortje heeft gezet. Het kantoortje was immers niet afgesloten en dus toegankelijk voor derden. Bovendien heeft Consument zich na het neerzetten van haar tas in het kantoortje naar de winkel begeven, vanwaar zij geen zicht had op haar handtas. Consument is derhalve ingevolge artikel 5 lid 1 van Hoofdstuk 7 van de Voorwaarden betaalrekeningen en betaaldiensten jo. artikel 9 lid 4 van Hoofdstuk 7 van de Voorwaarden betaalrekeningen en betaaldiensten aansprakelijk voor de door de diefstal door haar geleden schade. Vgl. het Bindend advies van de Geschillencommissie Bankzaken van 27 juni 2005 (BAN04-1353) en van 23 januari 2006 (BAN05-0546).

4. Ter zitting

- 4.1 Ter zitting heeft Consument aan haar verwijten jegens Aangeslotene toegevoegd dat de geldopnamelimiten bij de door de onbevoegde derde verrichte transacties zijn overschreden waardoor zij is benadeeld. Primair heeft Consument hieromtrent aangevoerd dat de opnamelimit van de bankpas slechts € 1.250,- per week bedroeg zodat - als zij al grof onzorgvuldig heeft gehandeld, hetgeen zij betwist - zij maximaal aansprakelijk is voor € 1.250,-. Subsidiair heeft Consument aangevoerd dat op de rekening van de creditcard en de bankpas sprake was van een gezamenlijke totale opnamelimit van € 3.700,-, zodat zij slechts maximaal tot dat bedrag aansprakelijk gesteld kon worden. Consument heeft ter zitting een rekeningafschrift overgelegd waarop de met de bankpas onbevoegd opgenomen bedragen vermeld staan.
- 4.2 Aangeslotene heeft betwist dat de opnamelimit van de pinpas slechts € 1.250,- per week bedroeg en heeft daarbij verwezen naar de Tarieven en limieten particulier betalingsverkeer 2011. Voorts heeft Aangeslotene aangevoerd dat de bankpas en creditcard een eigen opnamelimit kennen en dus los van elkaar staan.

5. Beoordeling

Naar aanleiding van het over en weer door partijen gestelde en hetgeen door hen tijdens de hoorzitting naar voren is gebracht, overweegt de Commissie als volgt.

- 5.1 Artikel 5 van Hoofdstuk 7 van de van op het gebruik van de bankpas en creditcard van toepassing zijnde Voorwaarden betaalrekeningen en betaaldiensten bepaalt dat de kaarthouder zorgvuldig moet omgaan met de kaart en de bijbehorende pincode. De kaarthouder moet alle redelijke maatregelen nemen om voor de veiligheid ervan te zorgen en om onbevoegd gebruik te voorkomen. Bovendien moet de kaarthouder de kaart altijd veilig bewaren en de kaart en pincode veilig gebruiken.



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

- 5.2 Op grond van artikel 9 lid 1 van Hoofdstuk 7 van voormelde voorwaarden is de rekeninghouder aansprakelijk voor de gevolgen van het gebruik van de bankpas en creditcard. Ingevolge lid 2 is in geval van diefstal en verlies de aansprakelijkheid van de rekeninghouder voor onbevoegde transacties tot het moment van melding van het verlies of de diefstal evenwel beperkt tot een bedrag van € 150,- per kaart, zijnde het eigen risico. De beperking van aansprakelijkheid vervalt ingevolge lid 4 echter weer indien het onbevoegde gebruik heeft kunnen plaatsvinden door opzet, grove schuld of grove nalatigheid van de rekeninghouder of een gevolmachtigde.
- 5.3 De vraag die aan de Commissie is voorgelegd is of Consument grof onzorgvuldig met haar bank- en creditcardpas is omgegaan. Hieromtrent overweegt de Commissie als volgt.
- 5.4 Onweersproken is dat Consument haar tas met daarin de bankpas en creditcard onbeheerd heeft achtergelaten in een niet afgesloten ruimte op haar werk. Hierdoor is een onbevoegde derde in de gelegenheid geweest de bankpas en creditcard ongemerkt weg te nemen. Een dergelijke handwijze is naar het oordeel van de Commissie grof nalatig in de zin van de Voorwaarden betaalrekeningen en betaaldiensten. De schade die Consument door de onbevoegde transacties heeft geleden dient derhalve in beginsel voor rekening van Consument te komen.
- 5.5 Consument heeft zich op het standpunt gesteld dat zij, indien grof nalatig handelen wordt vastgesteld, slechts aansprakelijk kan worden gesteld voor € 1.250,- omdat dit de weekliemiet van de bankpas is en boven dit bedrag dus geen transacties meer hadden mogen plaatsvinden, althans dat zij slechts aansprakelijk kan worden gesteld voor € 3.700,- omdat dit de gezamenlijke limiet van de bankrekening en de creditcard is. De Commissie overweegt op dit punt het volgende.
- 5.6 Uit de Tarieven en limieten particulier betalingsverkeer 2011, welke onderdeel uitmaken van de Voorwaarden betaalrekeningen en betaaldiensten en bovendien op de website van Aangeslotene staan vermeld zodat Consument hiermee bekend wordt verondersteld, volgt dat op de bankpas van Consument de volgende limieten van toepassing zijn:
- bij een geldautomaat van Aangeslotene: € 1.250,- per week;
 - bij een geldautomaat van een andere bank in Nederland:
€ 250,- per dag;
 - bij een betaalautomaat in Nederland: € 5.000,- per week;
 - bij een geldautomaat in het buitenland: € 500,- per dag; en
 - bij een betaalautomaat in het buitenland: € 500,- per dag.
- 5.7 Voor zover Consument zich op het standpunt heeft gesteld dat de limiet van de bankrekening en de creditcard gezamenlijk € 3.700,- bedraagt, zodat Aangeslotene aansprakelijk is voor het daarboven door de onbevoegde derde van haar bankrekening opgenomen bedrag, merkt de Commissie op dat dit niet uit voornoemde Tarieven en limieten particulier betalingsverkeer 2011 blijkt. Nu Consument deze stelling ook niet anderszins aannemelijk heeft gemaakt en deze stelling voorts door Aangeslotene wordt betwist, is de Commissie van oordeel dat



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

- ervan uitgegaan moet worden dat de limieten van de bankpas en creditcard los van elkaar staan en dus afzonderlijk moeten worden beoordeeld.
- 5.8 De Commissie is uit het ter zitting overgelegde rekeningafschrift van de bankrekening van Consument gebleken dat de geldende limieten bij de door de onbevoegde derde verrichte transacties niet zijn overschreden.
- Met de creditcard is een bedrag van totaal € 1.472,50 opgenomen, hetgeen valt binnen de voor deze card geldende kaartlimiet van € 2.500,-.
- Met de bankpas is op 23 november 2009 totaal € 1.050,- opgenomen bij een geldautomaat van Aangeslotene, € 200,- bij een geldautomaat van een andere bank in Nederland, totaal € 1.750,- bij een betaalautomaat in een casino en € 500,- bij een geldautomaat in het buitenland. De bij het casino gedane opnames ten bedrage van totaal € 1.750,- zijn gedaan bij betaalautomaten (waarvoor een opnamelimiet van € 5.000,- per week geldt), die eigenlijk als geldautomaat fungeren (en waarvoor dus de lagere opnamelimiet van € 1.250,- per week geldt die overigens inmiddels was bereikt met de eerdere geldopnames). Onder de gegeven omstandigheden acht de Commissie het daarom redelijk dat Aangeslotene haar in een eerder stadium aan Consument gedane - en inmiddels ingetrokken – coulancevoorstel, inhoudende dat zij de helft van de met de bankpas verrichte onbevoegde transacties - te weten een bedrag van € 1.750,- - aan Consument zal vergoeden, gestand doet, nu dit bedrag gelijk is aan de bij het casino gedane opnames.
- 5.9 Nu voormeld coulancevoorstel al door Aangeslotene is gedaan vóór Consument zich tot Kifid wendde, is er geen aanleiding te bepalen dat de door Consument betaalde eigen bijdrage aan de behandeling van haar verzoek tot geschilbeslechting aan haar moet worden vergoed.

6. Beslissing

De Commissie beslist, als bindend advies, dat Aangeslotene binnen een termijn van veertien dagen na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd, aan Consument haar in een eerder stadium gedane coulancevoorstel, inhoudende dat zij € 1.750,- aan Consument zal vergoeden, gestand zal doen, bij niet-tijdige betaling, met rente, gelijk aan de wettelijke rente vanaf voornoemde veertien dagen tot aan de dag van algehele voldoening.

Het meer of anders gevorderde wordt afgewezen.

In artikel 5 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van beslissingen van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Daarbij geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak.